	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"</b> <b>PITALITO HUILA</b> <b>NIT.: 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F44
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	24/01/2013

## INFORME EJECUTIVO DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO

Fecha del Informe: 10-02-2020 Período: 01-2020

Servicio y/o Dependencia:  
**SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU**

**Observaciones:** Las fuentes de información del presente informe son: Plan de Gestión Institucional, Plan de Acción Institucional de la Vigencia, Plan de Acción por Dependencias, Informes de Satisfacción (encuestas diarias practicadas a los usuarios que están haciendo uso de los servicios) del mes de Enero de 2020, Apertura de Buzones y Asociación de usuarios.

### 1. PRODUCCIÓN DEL SERVICIO

#### 1.1. Producción Estadística del Servicio:

MES	SATISFECHOS		NO SATISFECHOS		TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
ENERO	1410	97,24	40	2,76	1450

MES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDIERON	TOTAL USUARIOS
ENERO	639	687	100	13	8	3	1450

MES	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	NO RESPONDIERON	TOTAL USUARIOS
ENE	980	420	18	24	8	1450

1.2. Análisis de las variaciones presentadas en la Producción del Servicio (Factores internos y externos que influyeron).



**Satisfacción de los Servicios:**


SERVICIO	INSATISFECHOS		SATISFECHO		Total No. De Usuarios	Total %
	No. De Usuarios	%	No. De Usuarios	%		
CIRUGIA			100	6,90	100	6,90
CONSULTA EXTERNA	5	0,34	295	20,34	300	20,69
HOSPITALIZACION	7	0,48	193	13,31	200	13,79
UCI			21	1,45	21	1,45
UNIDAD GINECO	8	0,55	122	8,41	130	8,97
URGENCIAS	20	1,38	679	46,83	699	48,21
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>2,76</b>	<b>1410</b>	<b>97,24</b>	<b>1450</b>	<b>100,00</b>

Por EPS se obtuvo el siguiente resultado:

E.P.S.	INSATISFECHO		SATISFECHO		Total No. De Usuarios	Total % de usuarios
	No. De Usuarios	% de usuarios	No. De Usuarios	% de usuarios		
ASMETSALUD	10	0,69	321	22,14	331	22,83
COMFAMILIAR	11	0,76	377	26,00	388	26,76
COMPARTA			2	0,14	2	0,14
COOMEVA			1	0,07	1	0,07
EMCOSALUD	1	0,07	10	0,69	11	0,76
MALLAMAS	2	0,14	41	2,83	43	2,97
NUEVA EPS	4	0,28	110	7,59	114	7,86
OTRO	3	0,21	59	4,07	62	4,28
POLICIA			18	1,24	18	1,24
SANIDAD MILITAR	2	0,14	46	3,17	48	3,31
SANITAS			47	3,24	47	3,24
SISBEN			6	0,41	6	0,41
SOAT			32	2,21	32	2,21
EMSANAR			10	0,69	10	0,69
MEDIMAS	7	0,482758621	323	22,28	330	22,76
PARTICULAR			2	0,14	2	0,14
CAFESALUD			1	0,07	1	0,07
CAPSALUD			4	0,28	4	0,28
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>2,76</b>	<b>1410</b>	<b>97,24</b>	<b>1450</b>	<b>100</b>

Durante el mes de Enero de 2020, se encuestaron 1450 usuarios; de los cuales el 97,24% fueron usuarios satisfechos y el restante que corresponde al 2,76% fueron usuarios que nos demostraron su insatisfacción con motivo a:

MOTIVOS DE INSATISFACCION	Cuenta de motivos
Demora en el proceso de salida	1
El familiar del paciente dice que no brindan información necesaria sobre los procedimientos y tratamientos	10
El usuario recomiendo ser más flexibles con los acompañantes respecto al horario de acompañamien	1

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"</b> <b>PITALITO HUILA</b> <b>NIT.: 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F44
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	24/01/2013

El usuario sugiere que el personal de salud se concentre un poco más en los pacientes.	10
Espacio mas amplio en la sala de observacion	1
Falta de agua para beber	1
Las personas duermen en el piso	1
Mas camillas	6
Mas tolerancia con los vigilantes	1
Mejor trato de parte del personal asistencial	3
Mejorar alimentacion	5
Mejorar aseo general	3
Mejorar atencion para los acompañantes	2
Mejorar atencion preferencial	8
Mejorar los servicios de los baños	2
Que agilicen las citas	1
Que agilicen un poco mas en la facturacion	2
Que las citas no se demoren tanto	5
Que pongas personas con experiencias	1
Ser más higiénicos respecto al aseo de las camillas, como en el cambio de las sabanas.	1
Tener un mejor dialogo con los pacientes	1
Trato mas humano	3
Una atencion mas agil.	56
Usaria manifiesta inconformidad en el momento de entregar las ordenes medicas	1
Usaria manifiesta que el doctor Alvaro Herrera es muy grosero y tiene un modo muy feo de atender a	1
Usaria manifiesta que el doctor Herrera de oftalmología no valora bien los pacientes es muy afanos	1
Usaria sugiere que el proceso de facturación sea mas rápido, mas ágil y que no les toque esperar	1
Usuarios manifiestan que se tardan mucho en llamar para las cirugías programadas.	1
<b>Total general</b>	<b>130</b>




EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO - HUILA CALLE 3ª SUR Nº 18-45 TELS: 36 25 00 - 36 25 04 NIT: 8-91180134-2					
¿CUMPLE USTED LOS DEBERES Y DERECHOS COMO USUARIO?					
SI	949	NO	501		1450
¿AL LLEGADA AL HOSPITAL LOS TRAMITES DE INGRESO LE RESULTARON:					
NADA COMPLICADOS	1246	ALGO COMPLICADOS	186	18	1450
¿CÓMO CONSIDERA EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCIÓN?:					
BUENO	1060	REGULAR	336	MALO	54
					1450
¿CÓMO CALIFICA LA FORMACIÓN QUE LE BRINDÓ EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE PARECIÓ?:					
BUENO	1360	REGULAR	82	MALO	8
					1450
¿CÓMO CALIFICA EL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL QUE LO ATENDIÓ:					
BUENO	1375	REGULAR	74	MALO	1
					1450
¿CÓMO CALIFICA EL PERSONAL DE SALUD QUE LO ATENDIÓ LE EXPLICÓ SOBRE SU ENFERMEDAD, CUIDADOS Y TRAMITES A SEGUIR?:					
SI	1416	NO	0	NO	34
					1450
¿CÓMO CALIFICA SU ESTADO DE SALUD HA MEJORADO CON EL TRATAMIENTO O PROCEDIMIENTO REALIZADO EN ESTE HOSPITAL?:					
TOTALMENTE	897	MEDIANAMENTE	498	NADA	55
					1450
¿CÓMO CALIFICA SU ESTADO DE PODER ELEGIR ¿VOLVERÍA PARA SER ATENDIDO EN ESTE HOSPITAL?:					
SI	1386	TAL VEZ	9	NO	55
					1450
¿CÓMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO DE SU IPS?:					
MUY BUENA	639	BUENA	687	REGULAR	100
				MALA	13
				MUY MALA	8
				NO RESPONDIERON	3
					1450
¿CÓMO CALIFICARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?:					
DEFINITIVAMENTE SI	980	PROBABLEMENTE SI	420	DEFINITIVAMENTE PROBABLE	18
				NO RESPONDIERON	24
					8
					1450

## 2. GESTIÓN DEL SERVICIO



**2.1.** Proyectos, Estrategias y Actividades desarrolladas en cumplimiento de la prestación de los servicios de salud de la dependencia y de los planes de acción (de los servicios-dependencias y de la Gerencia).

- ☒ Intervención del SIAU permanente durante todo el mes de Enero para brindar información y orientación a los usuarios.
- ☒ Orientación y Atención permanente al Usuario: Garantizar al usuario, la oportunidad, la calidad del servicio y buen trato, satisfaciendo sus solicitudes y necesidades, las cuales están relacionadas con áreas como administrativas, legales, científicas y éticas.
- ☒ Realizar apertura de buzones: sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones y realizar el direccionamiento correspondiente con cada una de ellas, además atender y darle trámite las que llegan de forma verbal a la oficina SIAU.
- ☒ Elaboración de los Informes de Satisfacción e informe ejecutivo con base en las encuestas realizadas a los usuarios, se consolida la información por servicio, E.P.S, Especialidad y demás datos que permiten un informe completo y detallado que permita identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios en relación a la calidad de los servicios que han recibido.
- ☒ Asistencia semanal a los comités gerenciales.
- ☒ Coordinación del trabajo adelantando en el proceso SIAU del HDSAP del 1 de Enero al 31 de 2020.
- ☒ Capacitación semillero de nuevos funcionarios.
- ☒ Apoyo en el servicio de urgencias.
- ☒ Apoyo a los pacientes que presentan casos de difícil solución para conferirles una respuesta satisfactoria.
- ☒ Rondas de humanización a pacientes que se encuentran en hospitalización y observación urgencias.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO”</b> <b>PITALITO HUILA</b> <b>NIT.: 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F44
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	24/01/2013

- ☒ Socilaizacion de derechos y deberes,portafolio deservicios.

- ☒ Seguimiento diario al proceso del Digiturno.

## 2.2. Mitigación de Riesgos Administrativos y/o Asistenciales.

- ☒ Apoyo permanente al área de facturación en la organización de los Usuarios para que el servicio sea más organizado y ágil.

- ☒ Apoyo en el área de urgencias en la facturación de salidas y ubicación inmediata de camas a pacientes que llevan mucho tiempo en la sala de espera del servicio.

## 2.3. Acciones de Impacto para la satisfacción de la demanda del servicio.

- ☒ Creación de espacios de atención y escucha en los cuales se evalúa la percepción del usuario durante el proceso de atención.

- ☒ En cuanto a la seguridad, la concibe desde aquellas prácticas que buscan minimizar el riesgo de daño y deterioro del paciente.

- ☒ El Hospital cree en sus colaboradores, en sus capacidades y en su interés por realizar su labor lo mejor posible, por lo tanto, diseña y genera espacios para el desarrollo y fortalecimiento de sus competencias, su enriquecimiento personal, intelectual y profesional, como consecuencia de esto se inició con la aplicación de encuestas de satisfacción en los usuarios internos de la institución.

## 2.4. Ajuste a Procesos Administrativos y/o Asistenciales, e implementación de nuevos controles.

No hay eventos en este Item durante este mes.



**2.5. Dotación de Equipos Biomédicos, Equipos de Cómputo, Mobiliario, entre otros.**

No hay eventos en este Item durante este mes.

**2.6. Avance en el cumplimiento de las metas de los Planes de Acción (de los servicios-dependencias y de la Gerencia), así como en los compromisos establecidos en los Comités Institucionales.**

- ✚ Durante el mes de Enero de 2020 se realizaron 4 aperturas de los buzones de sugerencias de la Institución y encontramos 11 formatos diligenciados; y se clasificaron de la siguiente manera:

TIPO	TECNICO CIENTIFICA			ADMINISTRATIVA		
	B 1	B2	B3	B 1	B2	B3
queja	3	2	4	2		
sugerencia						
reclamo						
peticion						
TOTAL	3	2	4	2		


Quejas escritas en el mes de enero:15

ESCRITAS	Numero de PQRS
TECNICO CIENTIFICA	17
ADMINISTRATIVA	5

Felicitaciones en el mes de enero:

FELICITACIONES	Numero de felicitaciones
TECNICO CIENTIFICA	11
ADMINISTRATIVA	2

Las respuestas de las quejas fueron contestadas durante los términos

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"</b> <b>PITALITO HUILA</b> <b>NIT.: 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F44
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	24/01/2013

Establecidos y las felicitaciones se diligenciaron y se entregaron a los referidos en cada solicitud.

**2.7. Avance en los Planes de Mejoramiento Internos por Procesos (Cuando Existan).**

No hay reporte en este mes para este ítem.

Firma (Líder del Proceso): \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos Completos: **SILVIA INES CASTILLO VELASCO**

Coordinadora Proceso SIAU

Proyecto: Silvia Castillo